

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B., 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Angipora, M. P. 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Darmawi, Hermawan. (2004). *Manajemen Jasa*. Jakarta : Gramedia.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gitosudarmo. I. 2008. *Manajemen Operasi*. Edisi Kedua. Lembaga Penerbit FE UGM. Yogyakarta.
- Gujarati, D. N. 2009. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan A. B. Susanto. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Buku Dua. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong.G. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid pertama. Edisi kedelapan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Majalah Proteksi, no 138, 2004
- Melissa. Y. 2012. Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Mega Prima Swalayan Payakumbuh. *Jurnal Manajemen*. Volume 01. Nomor 01. September 2012
- Nursalim. R. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakaian Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Purworejo. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.1, No. 2, Oktober 2013, 211-218
- Payne, A. 2008. *Service Marketing*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Pratiwi. 2012. Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Mobil Toyota Avanza Pada Pt. Agung Automall Denpasar *Jurnal*. Ekonomi Universitas Udayana

- Ratih. I.A.B. 2009. Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan Dan Sumberdaya Manusia Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Pt Asuransi Jiwasraya. *Jurnal Ekuitas* Vol. 13 No. 2 Juni 2009: 176 – 198.
- Ratnasari, R. T. dan M. H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sasmita. R 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office. Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Simamora, H., 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempat. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tandjung, W., J. 2006. *Marketing Manajemen: Pendekatan Pada Nilai-nilai*
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Utami. C. W. 2010. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Ritel Modern di Indonesia*. Edisi II. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Yazid, 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.